



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NÚM. EXPEDIENT

RA012017004435/X2017010980

TÍTOL EXPEDIENT

Aprovació de la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

DILIGÈNCIA:

Aprovat en els termes de la resolució/acord de l'expedient X2017010980 de 16/03/2018

Signat electrònicament a Mollet del Vallès,

Codi de verificació electrònic: e7a1ed11-6480-4248-a681-0c82dd483610



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).

Carta de serveis

Oficina d'Atenció Ciutadana

Versió 1.0
Octubre 2017

SECCIÓ D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
ORGANITZACIÓ, ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I RECURSOS HUMANS
AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

Definició del servei	
Nom del servei	Oficina d'Atenció Ciutadana
Descripció	<p>L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal i sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de forma integrada la majoria de les gestions de l'Ajuntament.</p> <p>Som un equip de professionals que treballem per atendre, informar i prestar serveis als ciutadans i ciutadanes en relació amb l'ajuntament i la ciutat.</p>
Persones destinatàries	Ciutadania, entitats i empreses
Línies de servei*	<ul style="list-style-type: none"> • Informem sobre la ciutat i l'activitat municipal. • Informem sobre els tràmits i gestions municipals. • Gestionem de forma inicial o completa els tràmits municipals. • Facilitem la presentació de documents a l'Ajuntament i emetem justificants de registre i còpies autèntiques. • Facilitem els impresos i publicacions municipals. • Gestionem les propostes, suggeriments i queixes amb l'objectiu de millorar el servei. • Facilitem el pagament de les taxes i preus públics municipals. • Assesorem en la presentació de sol·licituds telemàtiques i en l'ús de la seu electrònica
Cost per a l'usuari	El que correspongui als conceptes tributaris recollits a les ordenances fiscals (es poden consultar a l'apartat corresponent de la seu electrònica)
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencialment Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès</p> <p>Horari habitual: de dilluns a dijous, de 8 a 18 hores, i divendres, de 8 a 15 hores, excepte en períodes d'estiu, Nadal o Setmana Santa on l'horari es pot veure modificat.</p> <p>Telefònicament: 93 571 95 00</p> <p>Correu electrònic: oac@molletvalles.cat</p> <p>Seu electrònica: https://seuelectronica.molletvalles.cat</p>
Equip tècnic	<p>Informadors/es</p> <p>Responsable de Padró</p> <p>Responsable d'Equip</p> <p>Cap de secció d'informació i Atenció Ciutadana (Jaume Mampel)</p>
Unitat responsable	Secció d'Informació i Atenció Ciutadana
Regidoria/Àrea responsable	Regidoria d'Atenció Ciutadana

Drets i deures de les persones usuàries

Teniu dret a:

1. Ser atès dins l'horari d'atenció i rebre un tracte personalitzat, comprensiu i amable.
2. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes i dels informadors.
3. Obtenir informacions clares, certes i completes.
4. Ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'ajuntament.
5. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o qualsevol altre administració o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
6. Obtenir justificants de registre, justificants dels pagaments i còpies autèntiques de documents administratius públics.
7. Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que el ciutadà tingui un interès legítim.
8. Gaudir d'unes bones condicions de comoditat i confort a l'espai d'atenció ciutadana
9. Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals o a la ciutat, ja sigui presencialment, telemàticament o per qualsevol altre mitjà habilitat.
10. Ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis d'atenció ciutadana.
2. Respectar els horaris del servei i terminis fixats per a convocatòries o citacions.
3. Tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
4. Respectar l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
5. Facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
6. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
7. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
8. Aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
9. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
10. Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

L'OAC posa a disposició de les persones usuàries un sistema de valoració presencial de la satisfacció amb l'atenció rebuda.

2. Formulació de suggeriments i queixes.

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

Presencialment

Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès, en l'horari establert de l'OAC.

Telemàticament

<https://seuelectronica.molletvalles.cat>

Correu electrònic

oac@molletvalles.cat

Compromisos de qualitat	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria3. Mantenir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.4. Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana.5. Enviar al domicili els justificants d'empadronament de les sol·licituds realitzades per telèfon o correu electrònic d'atenció ciutadana en un màxim de 5 dies hàbils.6. Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.7. Garantir un temps mig d'atenció inferior als 10 minuts.8. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles.
Avaluació del grau de compliment	Anualment, l'OAC de l'Ajuntament de Mollet del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat
Vigència i revisió de la Carta	Aquesta Carta ha estat aprovada per Decret d'Alcaldia en la resolució del ___ de gener de 2018 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. Edició: Gener de 2018

Compromisos de qualitat

Carta de serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Versió 1.0

Octubre 2017

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.
Espais	2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
Gestió i prestació	3. Mantenir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.
	4. Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana.
	5. Enviar al domicili els justificants d'empadronament de les sol·licituds realitzades per telèfon o correu electrònic d'atenció ciutadana en un màxim de 5 dies hàbils.
	6. Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.
Qualitat	7. Garantir un temps mig d'atenció inferior als 10 minuts.
	8. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles.

Indicadors associats als compromisos

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC
Mantenir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.	Temps mig d'espera per ser atès/a.
Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana.	Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.
Enviar al domicili els justificants d'empadronament de les sol·licituds realitzades per telèfon o correu electrònic d'atenció ciutadana en un màxim de 5 dies hàbils.	Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.
Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.	Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.
Garantir un temps mig d'atenció de 10 minuts.	Temps mig d'atenció presencial.
Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles.	Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	3
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (tallers de formació en atenció ciutadana, elaboració d'un manual d'atenció, millores en la prestació del servei, etc.)</p>

Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'OAC.</p> <p>Entenem que la satisfacció es dona en el moment en què l'espai i la comoditat de l'OAC no són percebudes com un dels àmbits de major disconformitat en el marc de l'enquesta de valoració contínua.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	=<50%
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit es durà a terme un estudi específic per tal d'identificar quines disconformitats es produeixen en l'espai i la seva comoditat d'acord amb l'opinió de les persones usuàries.</p> <p>En funció del resultat d'aquesta anàlisi s'aplicaran les mesures adients (insonorització de l'espai, canvi de mobiliari, disposició de les taules, etc.)</p>

Temps mig d'espera per ser atès/a.	
Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera de les persones usuàries abans de ser ateses a l'OAC.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre l'extracció del número al gestor de cues i el moment en què comença l'atenció presencial.</p>
Font	Gestor de cues
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{hora atenció} - \text{hora extracció número})}{N \text{ atencions}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	15 minuts
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, l'evolució dels temps d'espera per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades a les persones usuàries i a la ciutadania en general (redisseny del servei, nova distribució de càrregues de treball, millora de processos interns, etc.)</p>

Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en obtenir una resposta davant una queixa formulada per part de la ciutadania.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Píxel i Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	>10
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a reformular el sistema de gestió de les queixes i suggeriments.

Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps mig que es triga en enviar els justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la petició i l'enviament del justificant.</p>
Font	Excel de seguiment de sol·licituds de justificants
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ peticions}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	>5
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzarà de forma precisa l'evolució del temps mig per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida com ara la millora dels processos interns de treball de l'OAC.</p>

Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura l'augment dels tràmits que s'han iniciat pel canal electrònic en relació amb l'any anterior pel mateix canal.</p> <p>Comprèn només els tràmits electrònics i per tant no es computen la resta de canals.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{tràmits any 1} - \text{tràmits any 0}}{\text{tràmits any 0}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	=>5%
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, el nombre de tràmits entrats pel canal electrònic durant l'any en curs respecte l'any anterior a fi i efecte de conèixer quins motius poden explicar el resultat (fallades generalitzades del sistema, col·lapse, etc.)</p> <p>Un cop identificats els motius es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades (campanyes per incentivar la tramitació electrònica, foment de la tramitació electrònica per part del personal de l'OAC, etc.).</p>

Temps mig d'atenció presencial.	
Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps mig d'atenció que reben les persones usuàries de l'OAC.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre el moment que comença l'atenció presencial i el moment en què finalitza.</p>
Font	Gestor de cues
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{hora fi atenció} - \text{hora inici atenció})}{N \text{ atencions}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	< 10 minuts
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, l'evolució dels temps d'atenció per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades a les persones usuàries i a la ciutadania en general (redisseny del servei, nova distribució de càrregues de treball, millora de processos interns, etc.)</p>

Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'atenció ciutadana.
Font	Excel de no conformitats
Fórmula de càlcul	\sum incidències rebudes
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	0
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que algun ciutadà comuniqui a l'OAC una incidència relacionada amb l'actualització de la informació, des de la mateixa OAC es respondrà de forma individualitzada a la persona interessada, i se li comunicarà quina mesura s'ha adoptat per solucionar l'incompliment amb un màxim de quinze dies des de la recepció de la queixa. Així mateix, es procedirà a implementar aquella mesura necessària per subsanar l'incompliment.